

## Allgemeine Reisebedingungen

### 1. Vorbemerkung

Die folgenden Allgemeinen Reisebedingungen gelten für den Reiseveranstalter, Engel-Reisen-Hamm, Bärbel und Heinrich Engel GbR, Werner-Heisenberg-Straße 12, 59077 Hamm, Tel.: 02381 406688, Fax: 02381 405559, [www.engel-reisen-hamm.de](http://www.engel-reisen-hamm.de), mail: [info@engel-reisen-hamm.de](mailto:info@engel-reisen-hamm.de). Diese allgemeinen Reisebedingungen gelten für alle Verträge über Pauschalreisen, die ab dem 01.01.2022 abgeschlossen werden.

### 2. Abschluss des Pauschalreisevertrags

**2.1.** Reiseanmeldungen können mündlich, telefonisch, durch E-Mail oder Fax erfolgen. Der Reisevertrag soll mit den Formularen des Reiseveranstalters (Reiseanmeldung und Reisebestätigung) einschließlich sämtlicher Abreden, Nebenabreden und Vorgaben des Reisenden geschlossen werden. Bei Vertragsschluss erhält der Reisende durch E-Mail oder Fax etc. die Reisebestätigung, die auch als Bestätigung des Vertrags dient und § 651 d Abs. 3 S. 2 BGB entspricht. Sind beide Teile bei Vertragsschluss anwesend oder wird der Vertrag außerhalb der Geschäftsräume des Reiseveranstalters geschlossen, so hat der Reisende Anspruch auf eine Bestätigung des Vertrags in Papierform.

**2.2.** An die Reiseanmeldung ist der Reisende 10 Tage, bei Reiseanmeldung per Fax und E-Mail 5 Tage, gebunden. Innerhalb dieser Frist wird die Reise durch den Reiseveranstalter bestätigt.

**2.3.** Telefonisch nimmt der Reiseveranstalter, worauf der Reisende ausdrücklich hinzuweisen ist, lediglich verbindliche Reservierungen vor. Danach soll der Reisevertrag nach Ziff. 2.1. geschlossen werden.

**2.4.** Eine von der Reiseanmeldung abweichende oder nicht rechtzeitige Reisebestätigung ist ein neuer Vertragsantrag, an den der Reiseveranstalter 10 Tage gebunden ist und den der Reisende innerhalb dieser Frist annehmen kann.

**2.5.** Buchungen im elektronischen Geschäftsverkehr richten sich nach den Erläuterungen auf unserer Internetseite und den dort abrufbaren Reisebedingungen.

**2.6.** Bei Reiseanmeldungen über Internet bietet der Reisende dem Reiseveranstalter den Abschluss des Reisevertrags durch Betätigung des Buttons „zahlungspflichtig buchen“ verbindlich an. Dem Kunden wird der Eingang seiner Buchung (Reiseanmeldung) unverzüglich auf elektronischem Weg bestätigt (nur Eingangsbestätigung, keine Annahme). Die Annahme erfolgt durch die Reisebestätigung innerhalb von 3 Tagen. Im Übrigen sind die Hinweise für Buchung und Reisebestätigung auf der Internetseite maßgeblich.

### 3. Vermittelte Leistungen - weitere erst nach Beginn der Reise erbrachte Leistungen

**3.1.** Bei ausdrücklich und eindeutig im Prospekt, den Reiseunterlagen und in den sonstigen Erklärungen als vermittelt bezeichneten zusätzlichen Nebenleistungen (Besuch von Veranstaltungen etc.) sind wir nicht Reiseveranstalter, sondern lediglich Vermittler i.S. des § 651 v BGB. Als Vermittler haften wir insofern grundsätzlich nur für die Vermittlung (einschließlich von uns zu vertretender Buchungsfehler nach § 651 x BGB), nicht jedoch für die vermittelten Leistungen selbst (vgl. §§ 675, 631 BGB). Unsere vertragliche Haftung als Vermittler ist ausgeschlossen, soweit nicht Körperschäden, Vorsatz oder grobe Fahrlässigkeit vorliegen, Hauptpflichten aus dem Reisevermittlervertrag betroffen sind, eine zumutbare Möglichkeit zum Abschluss einer Versicherung besteht oder eine vereinbarte Beschaffenheit fehlt.

**3.2.** Für Leistungen, die erst nach Beginn der Erbringung einer Pauschalreiseleistung vom Reisenden z.B. am Urlaubsziel ausgewählt werden, ist ebenfalls Ziff. 3.1. maßgeblich.

### 4. Pass-, Visa- und gesundheitspolizeiliche Formalitäten

**4.1.** Der Reiseveranstalter unterrichtet den Reisenden vor der Reiseanmeldung über allgemeine Pass- und Visumerfordernisse einschließlich der ungefähren Fristen für die Erlangung von Visa sowie über gesundheitspolizeiliche Formalitäten des Bestimmungslands (einschließlich zwischenzeitlich eingetretener Änderungen).

**4.2.** Nach Erfüllung der Informationspflicht gemäß Ziff. 4.1. hat der Reisende selbst die Voraussetzungen für die Reiseteilnahme zu schaffen und die erforderlichen Reiseunterlagen mitzuführen, sofern sich der Reiseveranstalter nicht ausdrücklich zur Beschaffung der Visa oder Reiseunterlagen bzw. Bescheinigungen etc. verpflichtet hat.

**4.3.** Kann die Reise infolge fehlender persönlicher Voraussetzungen nicht angetreten werden, so ist der Reisende hierfür verantwortlich, wenn dies allein auf sein schulhaftes Verhalten zurückzuführen ist (z.B. ungültiges Visum, fehlende Impfung). Insofern gilt Ziff. 10. (Rücktritt) entsprechend.

### 5. Zahlungen

**5.1.** Das Fordern oder Annehmen von Zahlungen (An- bzw. Restzahlung) des Reisenden ist nach Abschluss des Vertrags nur bei Bestehen eines wirksamen Kundengeldabsicherungsvertrags und Übermittlung des Sicherungsscheins zulässig.

**5.2.** Nach Abschluss des Reisevertrags sind 20 % des Reisepreises zu zahlen, soweit die Parteien keine abweichende ausdrückliche Vereinbarung treffen.

**5.3.** Der Restbetrag ist vier Wochen vor Reisebeginn Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen, soweit für die Reise erforderlich und/oder vorgesehen (z.B. Hotelgutschein oder Beförderungsschein), zu zahlen. Für Reisen mit einer Mindestteilnehmerzahl ist der Restbetrag zu zahlen, wenn der Reiseveranstalter nicht mehr nach Ziff. 14. (siehe unten) zurücktreten kann.

**5.4.** Vertragsabschlüsse zwei Wochen vor Reisebeginn verpflichten den Reisenden zur sofortigen Zahlung des gesamten Reisepreises Zug um Zug gegen Aushändigung der vollständigen Reiseunterlagen, soweit für die Reise erforderlich und/oder vorgesehen (z.B. Hotelgutschein oder Beförderungsschein).

**5.5.** Sofern der Reisende die fälligen Zahlungen (An- und Restzahlung) nicht leistet, kann der Reiseveranstalter nach Mahnung und angemessener Fristsetzung vom Vertrag zurücktreten und eine Rücktrittsentschädigung nach Ziff. 10. (siehe unten) verlangen.

## **6. Leistungen und Pflichten**

**6.1.** Der Reiseveranstalter behält sich Änderungen vom Prospekt/Katalog vor, insbesondere Änderungen der Leistungsbeschreibung sowie der Preise. Er darf eine konkrete Änderung der Prospekt- und Preisangaben erklären, wenn er den Reisenden vor Reiseanmeldung hierüber informiert.

**6.2.** Der Reiseveranstalter hat Informationspflichten vor Reiseanmeldung, soweit dies für die vorgesehene Pauschalreise erheblich ist, nach § 651 d Abs. 1 BGB zu erfüllen (insbesondere über wesentliche Eigenschaften der Reise, Reisepreis, An- und Restzahlung, Mindestteilnehmerzahl, Rücktrittsentschädigungen, Formblatt für Pauschalreisen).

**6.3.** Vertragsinhalt und Leistungen bestimmen sich nach den vor Reisebeginn gemachten Angaben des Reiseveranstalters nach Ziff. 6.1. und insbesondere den vereinbarten Vorgaben des Reisenden, soweit nicht ausdrücklich anderes vereinbart ist. Sie sollen in der Reiseanmeldung und Reisebestätigung enthalten sein (siehe oben Ziff. 2.). Außerdem ist dem Reisenden, sofern nicht bereits in der Annahme des Antrags (Reisebestätigung – siehe oben Ziff. 2.) bei Vertragsschluss enthalten, unverzüglich nach Vertragsschluss eine vollständige Reisebestätigung oder Abschrift des Vertrags zur Verfügung zu stellen.

**6.4.** Der Reiseveranstalter hat über seine Beistandspflichten zu informieren und diese nach § 651 q BGB zu erfüllen, wenn sich der Reisende z.B. hinsichtlich der vereinbarten Rückbeförderung oder anderen Gründen in Schwierigkeiten befindet. Bei vom Reisenden verschuldeten Umständen kann der Veranstalter Ersatz angemessener und tatsächlich entstandener Aufwendungen verlangen.

**6.5.** Der Reiseveranstalter hat dem Reisenden rechtzeitig vor Reisebeginn die notwendigen Reiseunterlagen zu übermitteln (Gutscheine, Fahrkarten, Eintrittskarten etc.) und über nach Vertragsschluss eingetretene Änderungen zu unterrichten (siehe auch Ziff. 7. und Ziff. 8.).

**6.6.** Preis- und Leistungsänderungen nach Vertragsschluss sind in Ziff. 7. sowie Ziff. 8. geregelt.

## **7. Unerhebliche und erhebliche Leistungsänderungen**

**7.1.** Unerhebliche Änderungen der Reiseleistungen durch den Reiseveranstalter sind einseitig zulässig, aber nur wirksam, wenn sie der Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden z.B. durch E-Mail, Fax oder in Papierform klar, verständlich und in hervorgehobener Weise vor Reisebeginn erklärt. Die Rechte des Reisenden bei Reisemängeln bleiben hiervon unberührt.

**7.2.** Erhebliche Vertragsänderungen sind nicht einseitig und nur unter den konkreten Voraussetzungen des § 651 g BGB vor Reisebeginn zulässig, über die der Reiseveranstalter ausdrücklich z.B. durch E-Mail, Fax oder in Papierform zu unterrichten hat. Der Reisende kann zurücktreten oder die angebotene Vertragsänderung bzw. Ersatzreise innerhalb der Annahmefrist des Reiseveranstalters annehmen. Ohne fristgemäße Erklärung des Reisenden gilt das Angebot des Reiseveranstalters als angenommen. Im Übrigen ist § 651 g Abs. 3 BGB anzuwenden.

**7.3.** Wird die erhebliche Änderung oder die Ersatzreise angenommen, so hat der Reisende Anspruch auf Minderung (§ 651 m Abs. 1 BGB), wenn die Ersatzreise nicht mindestens gleichwertig ist. Ergeben sich durch die Änderung für den Reiseveranstalter geringere Kosten, so sind dem Reisenden die geringeren Kosten zu erstatten (§ 651 m Abs. 2 BGB).

## **8. Preiserhöhung und Preissenkung vor Reisebeginn**

**8.1.** Der Reiseveranstalter kann Preiserhöhungen bis 8 % des Reisepreises einseitig nur bei Vorliegen der Gründe für die Erhöhung aus sich unmittelbar ergebenden und nach Vertragsschluss erhöhten Beförderungskosten (Treibstoff, andere Energieträger), oder erhöhten Steuern und sonstigen Abgaben (Touristenabgaben, Hafen- oder Flughafengebühren), oder geänderter für die Pauschalreise geltenden Wechselkurse vornehmen. Die hierauf beruhenden Änderungen des vereinbarten und geänderten Reisepreises (Differenz) werden entsprechend der Zahl der Reisenden errechnet, auf die Person umgerechnet und anteilig erhöht. Unterrichtet der Reiseveranstalter den Reisenden durch E-Mail, Fax, in Papierform etc. nicht klar und verständlich über die Preiserhöhung, die Gründe und die Berechnung spätestens bis 20 Tage vor Reisebeginn, ist die Preiserhöhung nicht wirksam.

**8.2.** Übersteigt die nach Ziff. 8.1. vorbehaltene Preiserhöhung 8 % des Reisepreises, kann der Reiseveranstalter sie nicht einseitig, sondern nur unter den engen Voraussetzungen des § 651 g BGB vornehmen. Er kann dem Reisenden insofern eine entsprechende Preiserhöhung anbieten und verlangen, dass der Reisende sie innerhalb der vom Reiseveranstalter bestimmten angemessenen Frist annimmt oder zurücktritt. Einzelheiten ergeben sich aus § 651 g BGB.

**8.3.** Der Reisende kann eine Senkung des Reisepreises verlangen, wenn und soweit sich die in Ziff. 8.1. genannten Preise, Abgaben oder Wechselkurse nach Vertragsschluss und vor Reisebeginn geändert haben und dies zu niedrigeren Kosten für den Reiseveranstalter führt. Hat der Reisende mehr als den hiernach verschuldeten Betrag gezahlt, ist der Mehrbetrag vom Reiseveranstalter zu erstatten. Der Reiseveranstalter darf von dem zu erstattenden Mehrbetrag die ihm tatsächlich entstandenen Verwaltungsausgaben abziehen. Er hat dem Reisenden auf dessen Verlangen nachzuweisen, in welcher Höhe Verwaltungsausgaben entstanden sind.

## **9. Vertragsübertragung - Ersatzreisende**

**9.1.** Der Reisende kann innerhalb einer angemessenen Frist, in jedem Fall bei Zugang nicht später als sieben Tage vor Reisebeginn in Papierform, durch E-Mail, Fax etc. erklären, dass statt seiner ein Dritter in die Rechte und Pflichten aus dem Pauschalreisevertrag eintritt.

**9.2.** Der Reiseveranstalter kann dem Eintritt des Dritten widersprechen, wenn dieser die vertraglichen Reiseerfordernisse nicht erfüllt.

**9.3.** Tritt ein Dritter in den Vertrag ein, haften er und der Reisende dem Reiseveranstalter als Gesamtschuldner für den Reisepreis und die durch den Eintritt des Dritten entstehenden Mehrkosten. Der Reiseveranstalter darf eine Erstattung von Mehrkosten nur fordern, wenn und soweit diese angemessen und ihm tatsächlich entstanden sind.

**9.4.** Der Reiseveranstalter hat dem Reisenden nachzuweisen, in welcher Höhe durch den Eintritt des Dritten Mehrkosten entstanden sind.

## **10. Rücktritt des Reisenden vor Reisebeginn - Nichtantritt der Reise**

**10.1.** Vor Reisebeginn kann der Reisende jederzeit vom Vertrag zurücktreten. Der Rücktritt muss schriftlich oder in Textform (E-Mail, Fax) gegenüber dem Reiseveranstalter erfolgen. Ausreichend ist der Rücktritt gegenüber dem Reisevermittler. Maßgeblich ist der Zugang des Rücktritts bei dem Reiseveranstalter oder Vermittler.

**10.2.** Tritt der Reisende vom Vertrag zurück oder tritt er die Reise nicht an, verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis. Der Reiseveranstalter kann jedoch eine angemessene Entschädigung bei Busreisen nach Ziff. 10.3. verlangen. Bei den sonstigen Reisen gilt Ziff. 10.5.

### **10.3. Unsere Entschädigungspauschalen bei Busreisen**

**10.3.1.** Rücktritt bei Busreisen bei einer Reisedauer bis sechs Tagen:

Bis 30 Tage	vor Reisebeginn	40 % des Reisepreises
29. - 22. Tag	vor Reisebeginn	50 % des Reisepreises
21. - 15. Tag	vor Reisebeginn	60 % des Reisepreises
14. - 07. Tag	vor Reisebeginn	80 % des Reisepreises
06. - 03. Tag	vor Reisebeginn	90 % des Reisepreises
ab 02. Tag	vor Reisebeginn	95 % des Reisepreises

**10.3.2.** Rücktritt bei Busreisen ab einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen:

Bis 45 Tage	vor Reisebeginn	35 % des Reisepreises
44. - 30. Tag	vor Reisebeginn	40 % des Reisepreises
29. - 22. Tag	vor Reisebeginn	45 % des Reisepreises
21. - 15. Tag	vor Reisebeginn	60 % des Reisepreises
14. - 07. Tag	vor Reisebeginn	80 % des Reisepreises
06. - 03. Tag	vor Reisebeginn	90 % des Reisepreises
ab 02. Tag	vor Reisebeginn	95 % des Reisepreises

Die Pauschalen beziehen sich auf den Reisepreis einer Person und werden pro Person berechnet. Der volle Reisepreis wird berechnet, wenn der Reisende nicht zur angegebenen Zeit zur Abfahrt oder im Hotel erscheint oder die Reisedokumente nicht mit der Rücktrittserklärung zurückgegeben werden.

**10.4.** Dem Reisenden wird ausdrücklich der Nachweis gestattet, dass der Anspruch auf Entschädigung nicht entstanden oder die Entschädigung wesentlich niedriger als die angeführte Pauschale sei.

**10.5.** Bei Reisen, die nicht unter Ziff. 10.3. fallen, bestimmt sich die Höhe der Entschädigung nach dem Reisepreis abzüglich des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie abzüglich dessen, was er durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwirbt. Der Reiseveranstalter hat insoweit auf Verlangen des Reisenden die Höhe der Entschädigung zu begründen.

**10.6.** Nach dem Rücktritt des Reisenden ist der Reiseveranstalter zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet. Die Rückerstattung hat unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach Zugang der Rücktrittserklärung, zu erfolgen.

**10.7.** Abweichend von Ziff. 10.2. kann der Reiseveranstalter vor Reisebeginn keine Entschädigung verlangen, wenn am Bestimmungsort oder in dessen unmittelbarer Nähe unvermeidbare, außergewöhnliche Umstände auftreten, die die Durchführung der Pauschalreise oder die Beförderung von Personen an den Bestimmungsort erheblich beeinträchtigen. Umstände sind unvermeidbar und außergewöhnlich i.S. dieses Untertitels, wenn sie nicht der Kontrolle der Partei unterliegen, die sich hierauf beruft und sich ihre Folgen auch dann nicht hätten vermeiden lassen, wenn alle zumutbaren Vorkehrungen getroffen worden wären.

**10.8.** Wenn zwei oder mehrere Personen gemeinsam eine Schiffskabine oder ein Doppel- oder Mehrbettzimmer gebucht haben und keine Ersatzperson an Stelle des zurücktretenden Teilnehmers tritt, ist der Reiseveranstalter berechtigt, den vollen Zimmerpreis zu fordern oder, wenn möglich, die verbleibenden Teilnehmer anderweitig unterzubringen.

**10.9.** Bei Stornierungen sind die bereits ausgehändigten Reiseunterlagen zurückzugeben.

## **11. Umbuchungen und Änderungen auf Verlangen des Reisenden**

**11.1.** Grundsätzlich besteht nach Vertragsschluss kein Anspruch des Reisenden auf Änderungen des Vertrags. Der Reiseveranstalter kann jedoch, soweit für ihn möglich, zulässig und zumutbar, Wünsche des Reisenden berücksichtigen.

**11.2.** Verlangt der Reisende nach Vertragsschluss Änderungen oder Umbuchungen, so kann der Reiseveranstalter bei Umbuchungen etc. als Bearbeitungsentgelt pauschaliert 25 EURO verlangen, soweit er nicht nach entsprechender ausdrücklicher Information des Reisenden ein höheres Bearbeitungsentgelt oder eine höhere Entschädigung nachweist, deren Höhe sich nach dem Reisepreis unter Abzug des Werts der vom Reiseveranstalter ersparten Aufwendungen sowie dessen bestimmt, was der Reiseveranstalter durch anderweitige Verwendung der Reiseleistungen erwerben kann.

## **12. Reiseabbruch**

Wird die Reise nach Reisebeginn infolge eines Umstandes abgebrochen oder wird eine Leistung aus einem Grund nicht in Anspruch genommen, der in der Sphäre des Reisenden liegt (z.B. Krankheit), so hat der Reiseveranstalter bei den Leistungsträgern die Erstattung ersparter Aufwendungen sowie erzielter Erlöse für die nicht in Anspruch genommenen

Leistungen zu erreichen, sofern es sich nicht um völlig unerhebliche Leistungen handelt oder gesetzliche oder behördliche Bestimmungen dem entgegenstehen.

### **13. Kündigung bei schwerer Störung durch den Reisenden - Mitwirkungspflichten**

**13.1.** Der Reiseveranstalter kann den Reisevertrag fristlos kündigen, wenn der Reisende trotz Abmahnung erheblich weiter stört, so dass seine weitere Teilnahme für den Reiseveranstalter und/oder die Reisenden nicht mehr zumutbar ist. Dies gilt entsprechend auch, wenn der Reisende sich nicht an sachlich begründete Hinweise hält. Dem Reiseveranstalter steht in diesem Fall der Reisepreis weiter zu, soweit sich nicht ersparte Aufwendungen und Vorteile aus einer anderweitigen Verwertung der Reiseleistung(en) ergeben. Schadensersatzansprüche des Reiseveranstalters bleiben insofern unberührt.

**13.2.** Der Reisende soll die ihm zumutbaren Schritte (z.B. Information des Reiseveranstalters) unternehmen, um drohende ungewöhnlich hohe Schäden abzuwenden oder gering zu halten.

### **14. Nichterreichen der Mindestteilnehmerzahl**

**14.1.** Der Reiseveranstalter hat den Reisenden vor Reiseanmeldung und in der Reisebestätigung über Mindestteilnehmerzahl und Frist zu informieren.

**14.2.** Der Reiseveranstalter kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn sich für die Pauschalreise weniger Personen als die im Vertrag angegebene Mindestteilnehmerzahl angemeldet haben.

**14.3.** Ist die Mindestteilnehmerzahl nach Ziff. 14.1. nicht erreicht und will der Reiseveranstalter zurücktreten, hat der Reiseveranstalter den Rücktritt innerhalb der im Vertrag bestimmten Frist zu erklären, jedoch spätestens bei einer Reisedauer von mehr als sechs Tagen 20 Tage, bei einer Reisedauer von zwei bis höchstens sechs Tagen 7 Tage und bei einer Reisedauer von weniger als zwei Tagen 48 Stunden - jeweils vor Reisebeginn.

**14.4.** Tritt der Reiseveranstalter vom Vertrag zurück, verliert er den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis.

**14.5.** Der Reiseveranstalter ist infolge des Rücktritts zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet und hat die Rückerstattung unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt, zu leisten.

### **15. Rücktritt des Veranstalters bei unvermeidbaren, außergewöhnlichen Umständen**

**15.1.** Der Reiseveranstalter kann vor Reisebeginn vom Vertrag zurücktreten, wenn er aufgrund unvermeidbarer, außergewöhnlicher Umstände an der Erfüllung des Vertrags gehindert ist und er den Rücktritt unverzüglich nach Kenntnis vom Rücktrittsgrund erklärt.

**15.2.** Durch den Rücktritt nach Ziff. 15.1. verliert der Reiseveranstalter den Anspruch auf den vereinbarten Reisepreis, ist zur Rückerstattung des Reisepreises verpflichtet und hat insofern unverzüglich, auf jeden Fall aber innerhalb von 14 Tagen nach dem Rücktritt, die Rückerstattung zu leisten.

### **16. Reisemängel, Rechte und Obliegenheiten des Reisenden**

#### **16.1. Mängelanzeige durch den Reisenden**

Der Reisende hat dem Reiseveranstalter einen Reisemangel unverzüglich anzuzeigen. Wenn der Reiseveranstalter wegen der schuldhaften Unterlassung der Anzeige durch den Reisenden nicht Abhilfe schaffen konnte, kann der Reisende keine Minderung nach § 651 m BGB oder Schadensersatz nach § 651 n BGB verlangen.

#### **16.2. Adressat der Mängelanzeige**

Reisemängel sind während der Reise bei der Reiseleitung anzuzeigen. Ist eine Reiseleitung oder ein Vertreter des Reiseveranstalters nicht vorhanden oder nicht vereinbart, sind Reisemängel, sofern eine schnelle Verbindung möglich ist, direkt beim Reiseveranstalter oder der in der Reisebestätigung angeführten Kontaktstelle oder dem Reisevermittler anzuzeigen (E-Mail, Fax, Telefonnummern ergeben sich aus der Reisebestätigung).

#### **16.3. Abhilfeverlangen und Selbstabhilfe**

Der Reisende kann Abhilfe verlangen. Der Reiseveranstalter hat darauf den Reisemangel zu beseitigen. Adressat des Abhilfeverlangens ist die Reiseleitung. Im Übrigen gilt Ziff. 16.2. (siehe oben).

Wenn der Reiseveranstalter nicht innerhalb der vom Reisenden gesetzten angemessenen Frist abhilft, kann der Reisende selbst Abhilfe schaffen und Ersatz der erforderlichen Aufwendungen verlangen. Wird die Abhilfe verweigert oder ist sie sofort notwendig, bedarf es keiner Frist.

Der Reiseveranstalter kann die Abhilfe nur verweigern, wenn sie unmöglich ist oder unter Berücksichtigung des Ausmaßes des Reisemangels und des Werts der betroffenen Reiseleistung mit unverhältnismäßigen Kosten verbunden ist. In diesen Fällen gilt § 651 k Abs. 3 bis Abs. 5 BGB. Der Reiseveranstalter ist verpflichtet, den Reisenden über Ersatzleistungen, Rückbeförderung etc. und Folgen konkret zu informieren und seine Beistandspflichten zu erfüllen (vgl. § 651 q BGB).

#### **16.4. Minderung**

Für die Dauer des Reisemangels mindert sich nach § 651 m BGB der Reisepreis. Auf Ziff. 16.1. (siehe oben) wird verwiesen.

#### **16.5. Kündigung**

Wird die Pauschalreise durch den Reisemangel erheblich beeinträchtigt, kann der Reisende den Vertrag nach Ablauf einer von ihm zu setzenden angemessenen Frist kündigen. Verweigert der Reiseveranstalter die Abhilfe oder ist sie sofort notwendig, kann der Reisende ohne Fristsetzung kündigen. Die Folgen der Kündigung ergeben sich aus § 651 l Abs. 2 und Abs. 3 BGB.

#### **16.6. Schadensersatz**

Der Reisende kann unbeschadet der Minderung oder der Kündigung Schadensersatz nach § 651 n BGB verlangen. Bei Schadensersatzpflicht hat der Reiseveranstalter den Schadensersatz unverzüglich zu leisten.

#### **16.7. Anrechnung von Entschädigungen**

Hat der Reisende aufgrund desselben Ereignisses gegen den Reiseveranstalter Anspruch auf Schadensersatz oder auf Erstattung eines infolge einer Minderung zu viel gezahlten Betrages, so muss sich der Reisende den Betrag anrechnen lassen, den er aufgrund desselben Ereignisses als Entschädigung oder als Erstattung nach Maßgabe internationaler Übereinkünfte oder von auf solchen beruhenden gesetzlichen Vorschriften nach § 651 p Abs. 3 BGB erhalten hat.

## **17. Haftungsbeschränkung**

**17.1.** Die vertragliche Haftung des Reiseveranstalters für Schäden, die nicht Körperschäden sind, ist auf den dreifachen Reisepreis beschränkt, soweit ein Schaden des Reisenden weder vorsätzlich noch grob fahrlässig herbeigeführt wird, oder soweit der Reiseveranstalter für einen dem Reisenden entstehenden Schaden allein wegen eines Verschuldens eines Leistungsträgers verantwortlich ist.

**17.2.** Gelten für eine von einem Leistungsträger zu erbringende Reiseleistung internationale Übereinkommen oder auf diesen beruhende gesetzliche Bestimmungen, nach denen ein Anspruch auf Schadensersatz nur unter bestimmten Voraussetzungen oder Beschränkungen geltend gemacht werden kann, so kann sich der Reiseveranstalter gegenüber dem Reisenden auf diese Übereinkommen und die darauf beruhenden gesetzlichen Bestimmungen berufen.

**17.3.** Auf Ziff. 16.7. (Anrechnung von Entschädigungen) wird verwiesen.

**17.4.** Für Verlust von im Reisegepäck beförderten Wertsachen, etwa Bargeld, Scheck, Kreditkosten oder Schmuck, haftet der Reiseveranstalter nur dann, wenn der Kunde vor Reiseantritt dem Reiseveranstalter eine vom Kunden selbst unterzeichnete Erklärung übergeben hat, mit der er solche Wertsachen auflistet und er bei Aushändigung des Gepäcks zum Zwecke der Beförderung dem Reiseveranstalter eine entsprechende Kontrolle gestattet.

## **18. Abfahrtsorte/Einstiegsstellen und Abfahrtszeiten/Ankunftszeiten**

**18.1.** Abfahrts- und Ankunftsorte des Reiseveranstalters sind in Werne (Kurt-Schumacher-Parkplatz), Werne-Stockum (Bushaltestelle La Taverna), Bergkamen-Rünthe (Parkplatz Kaufland) und Hamm (Hamm-Bahnhof - Reisebushaltestelle Unionstraße, Hamm-Pelkum - Marktplatz Wiescherhöfen).

**18.2.** Der Reisende muss dem Reiseveranstalter spätestens 3 Wochen vor der Abreise seinen Einstiegsort mitteilen.

**18.3.** Der Reiseveranstalter sendet dem Reisenden spätestens 5 Tage vor Reisebeginn den "Count-Down" zu, aus dem sich der Abfahrtsort und die Abfahrtszeit ergibt. Eigenmächtige Abänderungen des Reisenden hinsichtlich des Abfahrtsortes führen zum Verlust des Beförderungsanspruchs.

**18.4.** Der Reiseveranstalter wartet maximal 5 Minuten gerechnet ab der im "Count-Down" angegebenen Abfahrtszeit auf den Reisenden. Danach verliert der Reisende den Beförderungsanspruch. Ziff. 10 (siehe oben) findet Anwendung.

## **19. Gepäckbeförderung, auch Gesundheitshilfen**

**19.1.** Pro Person wird ein Koffer bis max. 20 kg und ein Stück Handgepäck kostenlos befördert. Mehrgepäck ist nur auf Anfrage möglich. Beim Transport des Reisegepäcks wird dieses naturgemäß mehr beansprucht. Es wird empfohlen, möglichst robuste Gepäckstücke zu verwenden. Für optische Schäden und Schäden an Tragegriffen, die durch den üblichen Gebrauch entstehen können, kann keine Haftung übernommen werden. Für Schäden oder den Verlust des Reisegepäcks aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz durch den Reiseveranstalter haftet dieser nur bis max. EUR 500,- pro Person, ansonsten nicht.

**19.2.** Rollstühle und Gehhilfen etc. müssen bei der Reisebuchung als Sondergepäck angemeldet werden. Eventuelle Mehrkosten erfragen Sie bitte bei Ihrer Reiseanmeldung. Für Schäden, egal welcher Art, übernimmt der Reiseveranstalter keine Haftung mit Ausnahme des Falles von grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz.

**19.3.** Ebenfalls übernimmt der Reiseveranstalter keine Haftung für die Garderobe und persönlichen Gegenstände des Kunden im Bus. Ausgenommen hiervon ist grob fahrlässiges oder vorsätzliches Verhalten des Reiseveranstalters.

## **20. Gepäckbeförderung bei Busreisen mit Kundenfahrrädern, Fahrradreisen, Wanderreisen**

**20.1.** Pro Person wird ein Koffer bis max. 20 kg und ein Stück Handgepäck kostenlos befördert. Mehrgepäck ist nur auf Anfrage möglich. Beim täglichen Transport des Reisegepäcks wird dieses naturgemäß mehr beansprucht. Es wird empfohlen, möglichst robuste Gepäckstücke zu verwenden. Pro Person kann nur 1 Gepäckstück transportiert werden. Für optische Schäden und Schäden an Tragegriffen, die durch den üblichen Gebrauch entstehen können, kann keine Haftung übernommen werden. Für Schäden oder den Verlust des Reisegepäcks aufgrund grober Fahrlässigkeit oder Vorsatz durch den Reiseveranstalter haftet dieser nur bis max. EUR 500,- pro Person.

**20.2.** Der Transport von Kundenfahrrädern ist nur auf Kundenrisiko möglich. Für während des Fahrradtransports entstandene Schäden kann daher nicht gehaftet werden, ausgenommen grobe Fahrlässigkeit oder Vorsatz des Reiseveranstalters.

**20.3.** Jeder Teilnehmer ist für die Einhaltung der Straßenverkehrs vorschriften selbst verantwortlich und haftet für die Schäden, die er sich oder anderen zufügt. Die Radtouren und Sportreisen des Reiseveranstalters sind so gewählt, dass jeder gesunde Mensch sie bewältigen kann und bei begleiteten Reisen können Sie in regelmäßigen Abständen in den Bus umsteigen. Sollten Sie Bedenken oder bereits gesundheitliche Probleme haben, beraten Sie sich bitte mit Ihrem Arzt, ob Sie den Anforderungen einer Radreise gewachsen sind.

**20.4.** Wanderreisen sind Sportreisen im Sinne dieser AGB. Ziff. 20.1. und Ziff. 20.3. gilt adäquat auch für Wanderreisen.

## **21. Reiserücktrittskostenversicherung und andere Versicherungen**

**21.1.** Um Rücktrittskosten abzudecken, empfiehlt der Reiseveranstalter den Abschluss einer Reiserücktrittskostenversicherung. Ebenfalls wird der Abschluss einer Reiseunfall-, Reisekranken- und Reisegepäckversicherung empfohlen. Eine einmal abgeschlossene Versicherung kann nachträglich nicht storniert werden.

**21.2.** Beim Abschluss der Versicherung über den Reiseveranstalter, ist der Reiseveranstalter lediglich Vermittler zwischen dem Versicherungsunternehmen und dem Reisenden. Der Versicherungsvertrag kommt daher zwischen dem Reisenden und dem Reiseveranstalter zustande. Daher sind etwaige Ansprüche gegen den Reiseveranstalter aus dem Versicherungsvertrag ausgeschlossen.

**21.3.** Bei einer Reiseabsage durch den Reiseveranstalter gemäß Ziff. 14 und Ziff. 15 werden die Kosten einer abgeschlossenen Versicherung nicht durch den Veranstalter übernommen.

## **22. Verjährung - Geltendmachung**

**22.1.** Die Ansprüche nach § 651 i Abs. 3 Nr. 2., 4. bis 7. BGB sind gegenüber dem Reiseveranstalter oder dem Reisevermittler, der die Buchung vorgenommen hat, geltend zu machen.

**22.2.** Die Ansprüche des Reisenden - ausgenommen Körperschäden - nach § 651 i Abs. 3 BGB (Abhilfe, Kündigung, Minderung, Schadensersatz) verjähren in zwei Jahren. Die Verjährungsfrist beginnt mit dem Tage, an dem die Pauschalreise dem Vertrag nach enden sollte.

## **23. Gerichtsstand**

**23.1.** Der Reisende kann den Reiseveranstalter an dessen Sitz verklagen.

**23.2.** Für Klagen des Reiseveranstalters gegen den Reisenden ist der Wohnsitz des Reisenden maßgeblich, es sei denn, dass die Klage sich gegen Vollkaufleute oder Personen richtet, die nach Abschluss des Vertrages ihren Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthaltsort ins Ausland verlegt haben oder deren Wohnsitz oder gewöhnlicher Aufenthaltsort zum Zeitpunkt der Klageerhebung nicht bekannt ist. In diesen Fällen ist der Sitz des Reiseveranstalters maßgeblich.

## **24. Verbraucherstreitbeilegung und Online-Streitbeilegungsplattform**

**24.1.** Unser Unternehmen - Engel-Reisen-Hamm, Bärbel und Heinrich Engel GbR, Werner-Heisenberg-Straße 12, 59077 Hamm - nimmt nicht an einem Streitbeilegungsverfahren vor einer Verbraucherschlichtungsstelle teil.

**24.2.** Online-Streitbeilegungsplattform: Die Europäische Kommission stellt unter <http://ec.europa.eu/consumers/odr/> eine Plattform zur Online-Beilegung verbraucherrechtlicher Streitigkeiten für Vertragsabschlüsse über die Internetseite des Veranstalters oder mittels E-Mail bereit.

## **25. Unwirksamkeit von einzelnen Bestimmungen**

Die Unwirksamkeit einzelner Bestimmungen begründet grundsätzlich nicht die Unwirksamkeit des Reisevertrages im übrigen.

### **Reiseveranstalter:**

Engel-Reisen-Hamm, Bärbel und Heinrich Engel GbR, Werner-Heisenberg-Straße 12, 59077 Hamm, Tel.: 02381 406688, Fax: 02381 405559, [www.engel-reisen-hamm.de](http://www.engel-reisen-hamm.de), mail: [info@engel-reisen-hamm.de](mailto:info@engel-reisen-hamm.de), Steuer-Nummer: 322/5828/1350, Finanzamt Hamm-Westfalen, USt.-Identifikationsnummer: DE 242610053

### **Reisevermittler:**

Engel-Reisen-Hamm, Bärbel und Heinrich Engel GbR, Werner-Heisenberg-Straße 12, 59077 Hamm, Tel.: 02381 406688, Fax: 02381 405559, [www.engel-reisen-hamm.de](http://www.engel-reisen-hamm.de), mail: [info@engel-reisen-hamm.de](mailto:info@engel-reisen-hamm.de), Steuer-Nummer: 322/5828/1350, Finanzamt Hamm-Westfalen, USt.-Identifikationsnummer: DE 242610053

### **Kontaktadresse für Beistand und Mängelanzeige:**

Engel-Reisen-Hamm, Bärbel und Heinrich Engel GbR, Werner-Heisenberg-Straße 12, 59077 Hamm, Tel.: 02381 406688, Fax: 02381 405559, [www.engel-reisen-hamm.de](http://www.engel-reisen-hamm.de), mail: [info@engel-reisen-hamm.de](mailto:info@engel-reisen-hamm.de), Steuer-Nummer: 322/5828/1350, Finanzamt Hamm-Westfalen, USt.-Identifikationsnummer: DE 242610053

### **Kundengeldabsicherer:**

**R+V Allgemeine Versicherung AG**

**Raiffeisenplatz 1**

**65189 Wiesbaden**

**Tel.: 0611 5335859**

**Fax: 0611 5334500**

**Handelsregister Nr. HRB 2188, Amtsgericht Wiesbaden**

### **Bankverbindung Reiseveranstalter:**

Engel-Reisen, IBAN: DE48 4105 0095 0041 6217 15, BIC: WELADED1HAM, Sparkasse Hamm